

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS DI UNIT RAWAT INAP RSUD KOTA MAKASSAR

Relationship Quality of Health Services with BPJS Patient Satisfaction in Inpatient of General Hospital of Makassar City

Sri Siswati, Nurhayani, Muh. Yusran Amir

Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM Universitas Hasanuddin
(sri_siswati93@yahoo.com, nurhayani_akk@yahoo.com, yus2010_akk@gmail.com,
082346907167)

ABSTRAK

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, jika jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), jumlah personel, ketersediaan obat dan keamanan dan kenyamanan (*amenity*) dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi adalah seluruh pasien peserta BPJS yang menjalani perawatan di unit rawat inap RSUD Kota Makassar berjumlah 1.293 orang. Penarikan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan besar sampel 143 orang. Analisis data yang dilakukan adalah univariat dan bivariat dengan uji *chi square*. Hasil penelitian diketahui bahwa ada hubungan antara *reability* = 0,001 ($p < 0,05$), *tangible* = 0,000 ($p < 0,05$), *empathy* = 0,001 ($p < 0,05$), *responsiveness* = 0,001 ($p < 0,05$), dan *amenity* = 0,001 ($p < 0,05$), dan tidak ada hubungan antara *assurance* = 0,491 ($p > 0,05$), jumlah personel = 0,106 ($p > 0,05$), dan ketersediaan obat = 143 ($p > 0,05$) dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD Kota Makassar. Kesimpulan dari penelitian adalah ada hubungan *reability*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *amenity* dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar tahun 2015.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pasien BPJS, rawat inap

ABSTRACT

Patient satisfaction depends on the quality of services provided. A good service by the patient, if the services provided can fulfill necessary or expectations of the patient. The purpose of this study is to examine the relationship of reability, assurance, tangible, empathy, responsiveness, total personnel, availability of medicine and amenity with patient BPJS satisfaction in inpatient of general hospital of Makassar city in 2015. Type of research is quantitative cross sectional study. The population is patients BPJS participants in inpatient of general hospital of Makassar city totaled 1,293 people. Used accidental sampling with sample 143 people. Data analysis are univariate and bivariate with chi square test. The results is there a relationship between reability = 0.001 ($p < 0.05$), tangible = 0.000 ($p < 0.05$), empathy = 0.001 ($p < 0.05$), responsiveness = 0.001 ($p < 0.05$), and amenity = 0.001 ($p < 0.05$), and variable are not related is the assurance = 0.491 ($p > 0.05$), total personnel = 0.106 ($p > 0.05$), and availability of medicine = 143 ($p > 0.05$). The conclusion is there a relationship between reability, tangible, empathy, responsiveness, amenity with BPJS patient satisfaction in inpatient of general hospital of Makassar city in 2015.

Keywords: *Quality of service, patient BPJS satisfaction, inpatient*